

SKRIPSI

BINGKAI KRISIS QZ8501 PADA *PRESS RELEASE* AIRASIA INDONESIA YANG DIMUAT DALAM SITUS *WEBSITE WWW.QZ8501.AIRASIA.COM*

Dikerjakan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Univeritas Katolik Widya Mandala
Surabaya



Oleh:

SOFIAN ARIS SAPUTRA

NRP: 1423014035

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Sofian Aris Saputra

NRP : 1423014035

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

BINGKAI KRISIS QZ8501 PADA *PRESS RELEASE* AIRASIA
INDONESIA YANG DIMUAT DALAM SITUS *WEBSITE*
WWW.QZ8501.AIRASIA.COM

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebut sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar kersajanaan saya dicabut.

Surabaya, 7 Mei 2018

Penulis



Sofian Aris Saputra

NRP. 1423014035

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

BINGKAI KRISIS QZ8501 PADA *PRESS RELEASE* AIRASIA INDONESIA YANG DIMUAT DALAM SITUS *WEBSITE* WWW.QZ8501.AIRASIA.COM

Oleh :

Sofian Aris Saputra

NRP : 1423014035

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing penulisan Skripsi untuk diajukan ke Tim Penguji Skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri H, S.Sos., M.I.Kom.
NIK : 142.10.0651



Pembimbing II : Brigitta Revia S. F, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIK : 142.15.0849



Surabaya, 7 Mei 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memeroleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada: Selasa, 25 April 2018



1. Ketua : Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si.
NIK : 142.10.0659
2. Sekretaris : Brigitta R. S. F, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIK : 142.15.0849
3. Anggota : Theresia Intan Putri H, S.Sos., M.I.Kom.
NIK : 142.10.0651
4. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK : 142.09.0647

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Sofian Aris Saputra

NRP : 1423014035

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **BINGKAI KRISIS QZ8501 PADA *PRESS RELEASE* AIRASIA INDONESIA YANG DIMUAT DALAM SITUS *WEBSITE* WWW.QZ8501.AIRASIA.COM**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau di media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 7 Mei 2018

Yang menyatakan,



Sofian Aris Saputra

KATA PERSEMBAHAN

Pertama, peneliti mengucapkan banyak syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus karena selalu melindungi, membimbing, dan menyertai peneliti selama pengerjaan Skripsi. Tak lupa, puji dan syukur peneliti juga berikan kepada keluarga dan rekan-rekan baik satu universitas maupun lain universitas yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti ketika peneliti merasa lelah, malas, dan bosan untuk melanjutkan dan mengerjakan Skripsi ini.

Peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang memberikan dukungan kepada peneliti selama proses pengerjaan Skripsi ini, antara lain: Jajaran para Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, serta para sahabat dan teman-teman yang memberikan semangat dan dukungan sehingga Skripsi ini dapat dikerjakan dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Kalimat yang menjadi sumber semangat bagi peneliti diambil dari sebuah kutipan, yakni:

“Hardwork and Effort Never Betrays.”

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus karena berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**BINGKAI KRISIS QZ8501 PADA *PRESS RELEASE* AIRASIA INDONESIA YANG DIMUAT DALAM SITUS *WEBSITE* WWW.QZ8501.AIRASIA.COM**”. Skripsi ini telah dibuat semaksimal mungkin oleh peneliti guna sebagai syarat untuk melanjutkan tugas akhir dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Harapan kedepan skripsi ini juga dapat menjadi bahan referensi atau bahan bacaan bagi para pembaca yang ingin memahami dan mengetahui tentang studi analisa *framing* dalam *Public Relations*, khususnya pada produk tulisan *press release*.

Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang turut memberikan bimbingan, semangat dan motivasi. Sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan :

1. Kepada keluarga peneliti, yakni: Papi Purtomo, Mami Eva, Cece Ayu, Ratna, dan Mocha yang selalu memberikan motivasi, serta senantiasa mendengarkan berbagai cerita peneliti selama pengerjaan Skripsi.
2. Kepada dosen pembimbing peneliti, yakni Theresia Intan Putri H, S.Sos., M.I.Kom., dan Brigitta Revia Sandy F, S.I.Kom., M.Med.Kom., yang selalu telaten dalam membimbing dan memberikan semangat serta motivasi kepada peneliti selama pengerjaan Skripsi.
3. Kepada dosen penguji peneliti, yakni Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si., dan Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si., yang selalu sabar telaten dalam menguji dan memberikan berbagai saran yang membangun kepada peneliti selama pengerjaan Skripsi.

4. Kepada dosen Noveina Silviyani Dugis, S.Sos., M.A. selaku Ibu dalam lingkup perkuliahan yang selalu sabar mendengarkan keluhan kesah peneliti, selalu memberi semangat, motivasi, dan saran yang membantu peneliti dalam pengerjaan Skripsi.
5. Kepada *The Tumbals* FIKOM Universitas Katolik Widya Mandala, yakni: Yoshi Nathania, Amanda Syafitri, dan Nessa Afrilin yang selalu mendengarkan keluhan kesah peneliti, serta memberikan motivasi, dan semangat agar peneliti tidak merasa malas dan dapat dengan segera menyelesaikan Skripsi.
6. Kepada *Ghost Children*, yakni: Veronica Amelia, Amanda Syafitri, Deby Megasari, Debora Emma, Dena Gendis, dan Zahrina Atikah yang selalu mendengarkan keluhan kesah peneliti, serta memberikan motivasi, dan semangat agar peneliti tidak merasa malas dan dapat dengan segera menyelesaikan Skripsi.
7. Kepada rekan-rekan peneliti di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yakni: Adrian Hartanto, Desy Sanada, Febryan Tiananda, Tutut Indriana, Felita Naomi, Gabriella Garnis, Laurentia Laura, Valencia Prisma, Meybeline Sutan, Cinthia Erwandi, dan Monica Sutikno yang selalu mendengarkan keluhan kesah peneliti, serta memberikan motivasi, dan semangat agar peneliti tidak merasa malas dapat dengan segera menyelesaikan Skripsi.
8. Kepada segenap keluarga Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya periode 2016/2017. Terima kasih atas segala bantuan, doa serta semangat yang diberikan kepada peneliti hingga akhirnya peneliti dapat mengerjakan dan menyelesaikan Skripsi.

9. Kepada segenap keluarga Fakultas Ilmu Komunikasi periode 2014.

Terima kasih atas segala kenangan, pengalaman, dan pertemanan yang telah diberikan selama perkuliahan. Suatu kebanggaan bisa menjadi bagian dan keluarga dari kalian semua.

Demikian peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas segala dukungan dari berbagai pihak. Namun, peneliti juga menyadari bahwa Skripsi ini tidaklah luput dari berbagai kesalahan maupun kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang dapat mendukung serta membangun Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan hasil yang positif kepada kita semua. Terima kasih, dan Tuhan Yesus memberkati.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	13
I.3. Tujuan Penelitian	14
I.4. Batasan Masalah	14
I.5. Manfaat Penelitian	15
I.5.1. Manfaat Akademis	15
I.5.2. Manfaat Praktis	15
BAB II PERSPEKTIF TEORITIS	16
II.1. <i>Press Release</i> sebagai Sarana Pembimbingan <i>Public Relations</i>	16
II.2. <i>Framing</i> dalam <i>Public Relations</i>	25
II.3. Analisis <i>Framing</i>	30

II.3.1. Model <i>Framing</i> Murray Edelman	33
II.3.2. Model <i>Framing</i> Gamson dan Modigliani	35
II.3.3. Model <i>Framing</i> Zhongdang Pan dan Gerald M. Kosicki.....	39
II.3.4. Model <i>Framing</i> Entman.....	42
II.4. Bagan Kerangka Konseptual	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
III.2. Metode	49
III.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	51
III.4. Unit Analisis	51
III.5. Teknik Pengumpulan Data.....	52
III.6. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
IV.1. Gambaran Umum Subjek Penelitian	58
IV.1.1. Situs Resmi <i>Website</i> www.qz8501.airasia.com	59
IV.1.2. Profil Maskapai Penerbangan AirAsia Indonesia.....	61
IV.2. Hasil Data dan Temuan	64
IV.2.1. Bingkai Tahap <i>Pre-Crisis</i> : Kecelakaan Pesawat QZ8501 Merupakan <i>Natural Crisis</i> Yang Menimpa Maskapai Penerbangan AirAsia Indonesia	67
IV.2.2. Bingkai Tahap <i>Acute-Crisis</i> : Lambatnya Upaya Penanganan Kasus Kecelakaan Pesawat QZ8501	90
IV.2.3. Bingkai Tahap <i>Pasca-Crisis</i> : Tidak Berhasilnya Upaya Penanganan Kasus Kecelakaan Pesawat QZ8501	115
IV.2.4. Bingkai Krisis Kecelakaan Pesawat QZ8501: Krisis Kecelakaan Pesawat QZ8501 Dianggap Sebagai Musibah	130
BAB V PENUTUP	140
V.1. Kesimpulan	140

V.2. Saran143

DAFTAR PUSTAKA145

LAMPIRAN149

DAFTAR TABEL

BAB II

Tabel II.1. Tujuh Model <i>Framing</i> dalam Proses <i>Public Relations</i>	28
Tabel II.2. Kerangka <i>Framing</i> Gamson dan Modigliani	37
Tabel II.3. Kerangka <i>Framing</i> Pan dan Kosicki.....	40
Tabel II.4. Kerangka <i>Framing</i> Entman.....	44

BAB III

Tabel III.1. Contoh Analisis Data <i>Framing</i> Entman pada <i>Press Release</i> AirAsia Indonesia dalam Kategori Tahap <i>Pre-Crisis</i>	57
---	----

BAB IV

Tabel IV.1. <i>Frame</i> Besar <i>Pre-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	68
Tabel IV.2. <i>Define Problems Pre-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	69
Tabel IV.3. <i>Diagnose Causes Pre-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	76
Tabel IV.4. <i>Make Moral Judgment Pre-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	82
Tabel IV.5. <i>Treatment Recommendation Pre-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	86
Tabel IV.6. <i>Frame</i> Besar <i>Acute-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	91
Tabel IV.7. <i>Define Problems Acute-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501 ..	92
Tabel IV.8. <i>Diagnose Causes Acute-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501 ..	97
Tabel IV.9. <i>Make Moral Judgment Acute-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	103
Tabel IV.10. <i>Treatment Recommendation Acute-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	108
Tabel IV.11. <i>Frame</i> Besar <i>Pasca-Crisis</i> Kecelakaan Pesawat QZ8501	116

Tabel IV.12. *Define Problems Pasca-Crisis* Kecelakaan Pesawat QZ8501 117

Tabel IV.13. *Diagnose Causes Pasca-Crisis* Kecelakaan Pesawat QZ8501 122

Tabel IV.14. *Make Moral Judgmet Pasca-Crisis* Kecelakaan Pesawat QZ8501 125

Tabel IV.15. *Treatment Recommendation Pasca-Crisis* Kecelakaan Pesawat QZ8501 126

Tabel IV.16. Hasil Olahan Bingkai Kelompok Tahapan Krisis Kecelakaan Pesawat QZ8501 131

Tabel IV.17. *Frame* Krisis Kecelakaan Pesawat QZ8501..... 137

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1. Tampilan Luar Situs Resmi <i>Website</i> (www.qz8501.airasia.com).....	60
Gambar IV.2. Logo Maskapai Penerbangan AirAsia Indonesia	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Press Release AirAsia Indonesia (Pre-Crisis)</i>	149
Lampiran 2. <i>Press Release AirAsia Indonesia (Acute-Crisis)</i>	155
Lampiran 3. <i>Press Release AirAsia Indonesia (Pasca-Crisis)</i>	171

ABSTRAK

Sofian Aris Saputra. 1423014035. *Bingkai Krisis QZ8501 Pada Press Release AirAsia Indonesia Yang Dimuat Dalam Situs Website www.qz8501.airasia.com*.

Penelitian dengan judul “Bingkai Krisis QZ8501 pada *Press Release* AirAsia Indonesia Yang Dimuat Dalam Situs Website www.qz8501.airasia.com”, bertujuan untuk mengetahui bagaimana pembingkai krisis QZ8501 yang dilakukan oleh maskapai penerbangan AirAsia Indonesia pada berbagai siaran *press release* pasca kecelakaan pesawat penerbangan QZ8501. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis *framing* menurut Robert Entman guna melihat bagaimana pihak maskapai penerbangan AirAsia Indonesia menyeleksi dan menonjolkan aspek tertentu dari suatu isu, terkait dengan krisis akibat kecelakaan pesawat QZ8501. Melalui analisa *framing* Robert Entman, peneliti menemukan satu *frame* besar, yakni krisis QZ8501 dianggap sebagai musibah yang menimpa maskapai penerbangan AirAsia Indonesia. Dimana selain digunakan sebagai suatu pijakan yang mendasari berbagai penulisan siaran *press release*, *frame* krisis tersebut juga digunakan oleh maskapai penerbangan AirAsia Indonesia sebagai suatu strategi perbaikan citra untuk mengatasi berbagai pemberitaan negatif yang muncul di berbagai media massa. Sehingga melalui penjelasan tersebut dapat terlihat jelas bagaimana fungsi dari *press release* yang digunakan sebagai alat untuk mengalihkan perhatian publik dari berbagai fakta yang merugikan organisasi dan memusatkan pada berbagai fakta yang menguntungkan organisasi.

Kata Kunci: *Framing Public Relations, Press Release, Krisis Kecelakaan Pesawat QZ8501*

ABSTRACT

Sofian Aris Saputra. 1423014035. *Bingkai Krisis QZ8501 Pada Press Release AirAsia Indonesia Yang Dimuat Dalam Situs Website www.qz8501.airasia.com*.

Research entitled “Bingkai Krisis QZ8501 pada *Press Release* AirAsia Indonesia Yang Dimuat Dalam Situs *Website* www.qz8501.airasia.com”, is to figure out how the QZ8501 crisis framing conducted by AirAsia Indonesia airlines in various flight press release after QZ8501 airplanes crash. In this study, the researchers used the framing analysis model according to Robert Entman to see how the AirAsia Indonesia management selected and highlighted certain aspects of an issue, related to the crisis due to QZ8501 aircraft crash. Through Robert Entman’s framing analysis, researchers found a large frame, the crisis QZ8501 considered as a disaster that befell AirAsia Indonesia airlines. In addition, being used as a foothold underlying various press release announcement, the frame of crisis is also used by AirAsia Indonesia airlines as a good image enhancement strategy to overcome various negative news that appears in many mass media. So through that explanation, it became crystal clear how the function of the press release is used as a tool to divert public attention from the facts that harm the organization and then focus on the facts that benefit the organization.

Keywords: Framing Public Relations, Press Release, Aircraft Crash Crisis QZ8501